

2025年度 苦情・要望報告

苦情：	5件
要望：	1件

苦情	7/3本社フリーダイヤルに6件の苦情内容について入電 ・保育園のミスで多く支払ったことに対しコドモンのみの謝罪しかなかった ・送迎の順番について ・連絡帳のカバーの扱いは園が外向きに折っていたのにこちらで購入はなぜか ・送迎時担任がいるのに他の職員が対応するのはなぜか ・口拭きタオルの導入の返答がない ・お迎え時鼻が出ていたり髪の毛が乱れている
対応結果	7/7にマネージャー・園長で面談をして一つずつ説明をする。マネージャーの迅速な対応もあり面談時は笑顔も見られた。今後気になることは直接園で話ができる様、こちらでコミュニケーションを多く取るようにしていく。

苦情	8/19お熱が出た際の連絡を一番の母にした。父が在宅であることを朝伝えていたが在宅の場合は2番の父に連絡してよいか職員が尋ねたところ、高圧的に一方的に言われたと玄関ホールで大きな声で怒っていた。
対応結果	園長・主任が対応し、父の話を伺う。もう一度伺った意図を伝え謝罪する。職員には内容は間違っていないが伝え方で相手に不愉快な思いをさせることを伝える。

苦情	10/7オムツの定額利用をやめたが、ロッカーに自宅から持ってきたオムツがなく母に電話で確認したところ緊急時以外は電話をしないでほしいといわれた。
対応結果	この日は園長不在の為10/8のお迎え時に今後は緊急のこと以外はコドモンにてご連絡するようにしますと伝え謝罪する。

苦情	1月入園の方 ①仕事が休みの日に早めの迎えをと言われたが母が疾患がある為、預かってほしいと市役所に連絡が入る。 ②土曜日の利用が7:30からとなっているがいつも9時頃登園なので時間を変更しますかと聞かれた。朝の体調によって送る時間が変わるからいわれたくない ③迎えに来た際にネームプレートをしていないと言われることがつらい ④生活保護を受けていて車を使っていると園長が市役所に言ったから困っている
対応結果	全て違う日なのでその都度、園長・主任で面談をする。車に関しては保育園からは何も言っていないことを伝える。母に持病がある為、他の方と同じルールは難しいが最低限のことは守っていただくように伝えるとともに、信頼関係に努めていく

苦情	2月入園のお子さんが、担任の声掛けが怖くて行き渋りがある。転園を考えている。他にも直接言われていないが転園のお子さんがいる
対応結果	園長・主任が面談し、具体的な話を聞く。改善が必要だった為、職員に対しマネージャーを交え今後について話し合いの場を設ける。本人に自覚がなかったこともあり園長・主任が保育に入り厳しい声掛けに対し指導していくことになる。

要望	運動会の案内に9/29は「保護者4人」観覧可となっていたが10/1には「観覧者4人」となっていた。わかりにくい表現なので統一してほしい
----	---

対応結果	10/2コドモンにて謝罪の連絡を入れるとともに 全員にもう一度つたえた。
------	--------------------------------------